



Este documento ha sido descargado de:
This document was downloaded from:



**Portal de Promoción y Difusión
Pública del Conocimiento
Académico y Científico**

<http://nulan.mdp.edu.ar> :: @NulanFCEyS

+info <http://nulan.mdp.edu.ar/242/>

LA FORMACION DE TÉCNICOS EN DISCIPLINAS TURISTICAS

Lía Domínguez de Nakayama
Centros de Estudios Multidisciplinarios. Córdoba.

RESUMEN

En el presente trabajo se pretende realizar, tomando datos de diferentes campos de conocimiento aportantes del turismo y de la educación, un razonamiento tendiente a encontrar niveles de correspondencia entre las competencias necesarias para el trabajo en el mundo del turismo y de contribuir, desde este andarivel educativo, con lo que queremos como modelo del turismo en Argentina, como modelo de sociedad nacional o como modelo de persona en sociedad.

SPECIALISTS´ TRAINING IN TOURIST – BASED DISCIPLINES

ABSTRACT

By analyzing data from different fields of knowledge pertaining to tourism and education, this paper is intended to find levels of correspondence between the competencies needed for working in the field of tourism and contribute –from the educational point of view- to establish the stereotypes of Argentinian tourism, national society and national citizenry.

PRESENTACION

La formación de Técnicos Superiores en Turismo, históricamente la primera carrera profesional aparecida en el mundo del turismo, parece estar atravesando una crisis: por un lado, se diseñan Trayectos Profesionales con orientación turística para los ciclos superiores de Enseñanza Media. Por otro, las licenciaturas "se acortan" y reorientan su oferta hacia los aspectos técnicos de la actividad.

La conjunción de ambas tendencias, configuran este panorama como posibilidad en un futuro próximo:

- La escuela media ofrecerá desde el año 2001 títulos de Técnicos en Recreación y Turismo y/o Técnicos en Servicios Turísticos (posibles denominaciones) cursando los Trayectos Técnico Profesionales del Ciclo Polimodal, con orientación en "Tiempo Libre, Recreación y Turismo".
- Algunas Universidades ofrecerán títulos de Licenciados en Turismo, cursando un Plan de Estudios de cuatro años, cuyos contenidos son predominantemente técnicos.
- Y medio de ambos, encontramos a las Tecnicaturas Superiores, con tres o cuatro años de estudios terciarios, en algunos casos con Trabajo Final.

El pensamiento concluyente es: ¿será que estamos llegando al fin de las carreras Técnicas de nivel Terciario en el campo del Turismo?

HACIA UNA FORMACIÓN PROFESIONAL COMPETENTE

En el campo de las actividades turísticas, el trabajo abarca puestos con diferente nivel de complejidad y responsabilidad. Si tomamos como fuente la Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones de la OIT (1), y la relacionamos con los principios de "formación a partir de competencias", encontramos por ejemplo:

- Puestos en los que es necesaria una educación motriz, el desarrollo de aspectos conceptuales relacionados y una formación actitudinal correspondiente a las tareas de ese puesto. Son considerados "trabajadores de los servicios" (2) y se estiman necesarias competencias de segundo grado (3) (nivel medio). En nuestro caso, podríamos incluir puestos relacionados con los servicios de base en la hotelería y la gastronomía: servicios de salón, de cocina, de conserjería, de mantenimiento, de promoción de ventas y otros afines.

- Puestos en los que es necesaria una educación basada en el conocimiento de procesos intelectuales orientados hacia el ordenamiento, el registro, el almacenamiento y la búsqueda de información. Son considerados "empleados de oficina" y, como en el caso anterior, sus competencias pueden ser desarrolladas en el segundo grado -aunque entiendo que se trata del tramo superior de la enseñanza media-. En nuestra actividad, podemos incluir puestos en las áreas de recepción, administración, emisión de pasajes, ventas, etc.
- Puestos en los que es necesaria una educación basada en conocimientos técnicos de una o varias disciplinas de las ciencias físicas y biológicas, de las ciencias sociales y las humanidades. Son considerados "Técnicos y profesionales de nivel medio" y sus competencias deben ser desarrolladas en el tercer grado (nivel terciario, con terminalidad profesional de grado menor) (4). En la actividad turística, los puestos correspondientes están en áreas de supervisión, jefaturas medias de organizaciones complejas y superiores en las microempresas. También corresponde "impartir enseñanza de cierto nivel" (5) y cumplir funciones de guía turístico cuando esta tarea posee implicancias docentes.
- Puestos en los que es necesaria una educación basada en conocimientos profesionales de alto nivel en las ciencias mencionadas más arriba. Son considerados "Profesionales científicos e intelectuales" y sus competencias deben ser desarrolladas en el cuarto grado (tal como las define la CIUO: nivel universitario, con terminalidad profesional de grado mayor o grado superior). Sus tareas "consisten en ampliar el conocimiento científicos o intelectuales; aplicar conceptos y teorías para resolver problemas o, por medio de la enseñanza, asegurar la difusión sistemática de esos conocimientos" (6).

Se habrá observado que en ningún caso se ha hecho referencia a puestos en los que las tareas consisten en definir y formular políticas, elaborar leyes y reglamentos, vigilar su aplicación, representar al gobierno y actuar en su nombre; o preparar, orientar y coordinar la política y gerenciar la actividad de una empresa o de un organismo. El documento no hace referencia a niveles de competencia determinados, pero se puntualiza que esas tareas exigen que los trabajadores posean calificaciones científicas, técnicas o profesionales, según las características del cargo (7).

La formación a partir de competencias presupone conocer, sucesivamente:

- Qué fenómenos caracterizan la actividad a la que responderemos, y
- Qué necesidades formativas se visualizan como medios para alcanzar las competencias requeridas.

Veamos con más atención cada uno de esos factores.

Tendencias y necesidades

En nuestros días asistimos a un proceso de transformación de la práctica del turismo, caracterizada por varios signos, entre los cuales podríamos destacar:

- **Mayor conocimiento de los destinos turísticos:** Los medios masivos de comunicación (diarios, revistas, programas de televisión) recorren el mundo recogiendo imágenes y vivencias que luego transmiten a sus usuarios. Como los antiguos cronistas del siglo XVI o los viajeros de los siglos XVII y XVIII, o los relatos de los osados turistas de aventura del siglo XIX, cuyos comentarios estaban dirigidos a una pequeña minoría (la que leía esos libros), los actuales relatos transmiten información, percepciones y vivencias sobre lugares de interés. Pero estos nuevos discursos no están sólo basados en el poder de la palabra: están nutridos además por atrapantes imágenes, recogidas con maestría técnica y sensibilidad profesional, pero también con aparatos de altísimo poder de captación. El lector o televidente posee hoy la posibilidad de contar con conocimientos amplísimos sobre diferentes lugares del mundo. Y una clientela cada vez más grande de curiosos informados, está sintiéndose tentada a conocerlos.
- **Expansión de la necesidad de hacer turismo:** Los modelos económico-sociales de nuestras comunidades exigen a los individuos que componen su franja media (el más numeroso) largos períodos de atención concentrada y de "tensión laboral". Cada escalón de ascenso en la pirámide implica una exigencia mayor. Si a ello le agregamos que la jornada real de trabajo es en nuestros días mayor a las ocho horas (porque se tienen dos trabajos o uno que supera esa duración diaria), estamos en condiciones de comprender cuán intensa es la necesidad de "aflojar" de vez en cuando y retomar las relaciones familiares, infraalimentadas por falta de presencia. El "descanso reparador" de los fines de semana comunes no ayuda gran cosa y la necesidad se agrava con el transcurso de los meses. No es casual observar que con la llegada de los tiempos cálidos (noviembre, diciembre) la tolerancia disminuye y la paciencia se agota. El sueño de las vacaciones aparece con fuerza propia, alimentado por los mensajes que se transmiten a través de los medios de comunicación.
- **Segmentación de las vacaciones en varios períodos menores:** Algunas sociedades han tomado nota de ese fenómeno y persuaden a sus trabajadores sobre las ventajas de dividir la licencia anual reglamentaria, para tener dos o tres vacaciones de una semana en el año. Cuando razones de tiempo o dinero no lo permiten, nuestros compatriotas se las ingenian para tenerlas, aunque su duración sea de dos o tres días por vez (caso de los fines de semana largos en los últimos años).

- **Valorización de las actividades recreativas:** Hasta nuestra generación hemos sido socializados a partir de ciertos paradigmas y principios, entre los cuales es oportuno señalar éstos: a) ganarás el pan con el sudor de tu frente y b) la ociosidad es la madre de todos los vicios. La conjunción de ambos ha producido una disociación entre el trabajo y la recreación y generalmente no nos permitimos jugar, salvo a aquellos juegos socialmente aceptados para adultos: los juegos de mesa, las apuestas por dinero y unos pocos más. Los aportes de la psicología nos permiten conocer la capacidad del juego y la recreación (como posibilidad de re-crear la realidad) para mejorar la calidad de vida de las personas. Tanto el trabajo como las relaciones humanas pueden beneficiarse compartiendo juegos laborales o recreativos. El turismo puede brindar marcos adecuados para que este nuevo proceso de desarrolle óptimamente.
- **Aumento de las facilidades de contratación:** El avance tecnológico en las comunicaciones (fax, correo electrónico, Internet y otros que vendrán pronto) permite realizar contrataciones directas de servicios turísticos, sin tener que hacerlo a través de una agencia de viajes. Si a ello agregamos la facilidad de pago a través de tarjetas de crédito, comprenderemos por qué crece tan velozmente el volumen de ventas telefónicas y electrónicas.
- **Modificación de los requerimientos receptados por las agencias de viajes:** La agencia de viajes se encuentra hoy ante la necesidad de adaptar su capacidad de respuesta a las nuevas exigencias de la demanda, como medio insoslayable para fidelizar su cartera de clientes y mantener así sus cuotas de presencia en el mercado. Los tradicionales "paquetes" cerrados, con servicios fijos y predeterminados, fueron diseñados para un cliente "tipo" que debía adaptarse al producto o pagar un precio de "modelo exclusivo". Pero esos paquetes de catálogo pueden ser comprados por teléfono y su vendedor puede ser hasta un contestador automático. ¿para qué sirve entonces la agencia de viajes? Para dar respuesta a gente que sabe lo que quiere, que necesita ser interpretada en sus necesidades y anhelos y, finalmente, que su intérprete sea capaz de diseñar un producto turístico a su medida a un precio razonable. El nuevo agente de viajes debería ser entonces alguien que no sólo conozca destinos y precios de servicios sino, sobre todo, un intermediario entre los sueños y las posibilidades de todos los participantes del negocio.
- **Modificación de las conductas de los turistas:** Finalmente, observemos con atención a los viajeros de nuestros días. Si los comparamos con los de hace unos veinte años, nos damos cuenta de que -quizás a causa de los factores antes enunciados- los viajeros actuales se desplazan por menos tiempo, lo hacen varias veces en el año, eligen primero cómo desean vivir esos días y luego dónde desean hacerlo y cuando están en el sitio ponen cuerpo y alma en el uso de su tiempo y administran cuidadosamente su dinero. Ellos requieren de los prestadores de servicios directos una intensa presencialidad,

sensibilidad y habilidad, para que contribuyan a la producción de buenos recuerdos, como factor de futuras motivaciones de viajes.

Seguramente el listado es sólo una pequeña muestra de los cambios que se operan en la realidad social del mundo, cuyas consecuencias son observables en el turismo. Fayos-Solá (8) expresa que se está consolidando un nuevo paradigma, la "Nueva Era del Turismo" (NET), por su capacidad de respuesta a las condiciones del entorno y puntualiza que "ello tiene serias implicaciones para la estrategia de las empresas y enclaves turísticos y, particularmente, para sus actuaciones en materia de educación y formación. *Lo importante no es ya la cantidad de formación turística, sino el cómo, el cuando y el dónde de su enfoque y contenido* (9)". Es interesante destacar que el autor citado caracteriza a la Nueva Era del Turismo fundamentalmente por (10):

- La supersegmentación de la demanda, que exige un conocimiento profundo del mercado a fin de permitir la identificación de clusters de características y necesidades de los consumidores.
- La necesidad de flexibilidad en la oferta y la distribución, a fin de facilitar la adaptación de la empresa a las exigencias cambiantes de una demanda supersegmentada.
- La búsqueda de la rentabilidad en las economías de sistema y la oferta de valores integrados, en lugar de las economías de escala, a través de la profundización en las habilidades de la propia organización y la oferta de valores integrados, que la posicionen muy ventajosamente frente a la competencia.

Como puede verse, los moldes tradicionales de educación turística son insuficientes e inadecuados para responder a los nuevos paradigmas de la sociedad y del turismo. Tampoco sirven a lo que queremos como ámbito de ejercicio profesional y como modelo de comunidad, que es capaz de "curarse en salud" y desea disfrutar inocuamente de la vida antes de partir para la próxima.

Parece imperioso entonces pensar en un sistema educativo capaz de articular la enseñanza formal y la educación permanente, con canales de interconexión recíproca. Un sistema que permita ascender, desde los niveles de base hasta los grados mayores, a *cualquier* persona que ponga empeño, sin que el sexo, el nivel económico, el lugar de residencia o sus cargas de familia, signifiquen obstáculos insuperables para lograrlo.

Creo que es posible caminar en esa dirección en nuestro país. Y sin duda ayuda el Mapa de las Profesiones Turísticas de Fayos-Solá (11), constituido por una figura tridimensional, en la que cada uno de sus ejes se refiere a:

- La "diversidad de subsectores de la actividad turística" (alojamiento, alimentación, etc.).
- La "variedad de puestos de trabajo en cada uno de los subsectores turísticos" (referido a lo que podríamos llamar "niveles" de responsabilidad: personal de los servicios de base, administrativos, técnicos y supervisores, gerencias medias, gerencias superiores o dirección)
- La "variedad cultural e institucional de los espacios turísticos", (referida a los caracteres propios de las diferentes regiones geográficas).

Para nosotros, es de especial interés el ciclo correspondiente a la formación de los Técnicos Superiores. ¿Qué tipo de competencias debieran tener en el sistema?

REFLEXIONES Y PROPUESTAS

Si comenzamos nuestra tarea a partir de la identificación de campos ocupacionales, vemos que algunos son realmente notorios: el alojamiento, la alimentación, el transporte, la recreación, la información y la gestión pública de la actividad.

Por otra parte, en cada uno de ellos es posible identificar niveles de responsabilidad creciente, que exigen zócalos diferentes de formación sistemática. Educación General Básica (9 años de escolaridad), Enseñanza Media (12 años de escolaridad) o Enseñanza Superior de Grado Menor (15-16 años de escolaridad). Pero no es suficiente. En cualquier nivel, se hace necesario prever un sistema de actualizaciones y certificaciones acreditantes, que mantengan la profesionalidad del trabajador y le faciliten el ingreso al nivel superior.

Finalmente, sería necesario que cada región reconozca las bases sobre las cuales se asienta su personalidad cultural, para que se incluyan esos valores a los productos turísticos y puedan ser identificados positivamente por su origen.

Tal como lo imagino, el sistema podría contar con los siguientes componentes:

1. Un subsistema de **Formación Ocupacional para los Servicios Turísticos de Base**, valorizando la capacitación para el trabajo a través de propuestas capaces de integrar contenidos **prácticos y procedimentales** con aquellos de carácter **conceptual** -que expliquen sobre qué bases se fundan esos procedimientos y le ayuden a adaptarse a los cambios que la actividad produce en su trabajo- y **actitudinales**, que le ayuden a comprender sus propias necesidades y las de los demás, facilitando el trabajo en equipo. A estas certificaciones debiera poder accederse mediante cursado o certificación directa,

cumpliendo análogos requisitos de acreditación. Este subsistema debiera poder articularse con la Enseñanza Media, especialmente para facilitar la realización de esos estudios a adultos que no hubieran podido hacerlo.

2. Un subsistema de **Tecnicaturas Medias**, como terminalidad del ciclo superior de la Enseñanza Media, en las orientaciones o subsectores previstos en el subsistema anterior o en otros, incluyentes de más de un subsector (por ejemplo, el de Servicios Turísticos). Este sistema debiera poder ofrecerse a todos los trabajadores de la actividad que hubieran finalizado la EGB o su equivalente (el llamado "Ciclo Básico" de la Enseñanza Media), en sus respectivos subsectores, facilitando la finalización de los estudios medios con una orientación profesional social y académicamente reconocida.
3. Un subsistema de **Tecnicaturas Superiores**, con tres años de enseñanza Superior y aprox. 1500-1800 horas de clase, con Trabajos Finales de Integración de todos los conocimientos adquiridos. Este subsistema debiera estar disponible para cualquier graduado de nivel medio. Pero sería conveniente prever una articulación ventajosa para aquellos que tuvieran una Tecnicatura Media en ese subsector (con algunas asignaturas acreditadas, por ejemplo).
4. Un subsistema de **Licenciaturas**, capaces de tender hacia las siguientes competencias: a) hacia arriba, hacia las ciencias universales, hacia el pensamiento filosófico, para intentar un acercamiento hacia los más importantes problemas del hombre; b) hacia la realidad global, entendida ésta como el ámbito de comprensión universal de los seres humanos y considerando al turismo de acuerdo a los principios de Manila; y c) hacia la gestión real y próxima, mediante una formación gerencial para los dirigentes institucionales y empresariales del próximo siglo.
5. Un subsistema de estudios de Cuarto Grado -**Maestrías y Doctorados**- de carácter interdisciplinario, capaces de construir y validar conocimientos desde lo disciplinar o regional hacia lo universal y viceversa.
6. Un subsistema de **Educación Permanente**, internivel e interdisciplinario, capaz de actuar como foro de discusión (técnico-procedimental, metodológica, teleológica y axiológica) acerca de los problemas de la actividad, de los prestadores de servicios y de los usuarios reales o potenciales.

Como nos interesa especialmente el tema de las Tecnicaturas Superiores, creo conveniente expresar algunas ideas al respecto, con relación a terminalidades que parecen especialmente necesarias:

- a) **Técnico Superior en Turismo**, con orientación hacia la gestión institucional turística. El graduado debiera poder responder a las necesidades de conocer: a) cómo conocer y

evaluar la oferta turística; b) cómo conocer y evaluar la demanda turística; c) cómo gestionar instituciones turísticas de bien público o gubernamentales, de pequeña o mediana complejidad.

- b) **Técnico Superior en Alojamientos Turísticos**, con orientación hacia la gestión empresarial de todas las modalidades de alojamiento turístico (no sólo la hotelería). El graduado debiera poder organizar y gestionar rentablemente cualquier tipo de empresa de alojamiento, e inclusive realizar el gerenciamiento externo de varios establecimientos pequeños, compatibilizando la excelencia con la rentabilidad en aquellos establecimientos que por su tamaño no pueden acceder a gestiones especializadas.
- c) **Técnico Superior en Gastronomía**, con orientación hacia la gestión de todas las modalidades de prestación de la alimentación colectiva (sea turística o no) y la producción de alimentos para ser conservados saludablemente. El graduado debiera ser capaz de organizar y gestionar rentablemente cualquier tipo de empresa, incluya o no la posibilidad de consumo en el establecimiento.
- d) **Técnico Superior en Información y Comercialización Turística**. Instrumentado en España por la LOGSE (12), incluye la formación tradicional del Guía de Turismo, pero le aporta conocimientos orientados a la obtención de competencias más amplias, afines a su formación de base. Según el documento mencionado, "corresponde a este técnico comercializar destinos turísticos, crear productos turísticos de base territorial, asistir y guiar grupos y gestionar servicios de información turística."

Seguramente podrían incluirse otras terminalidades, como "Técnico Superior en Recreación", "Técnico Superior en Agencias de Viajes", etc. La realidad de cada región definirá el grado de necesidad de esos estudios. Pero cualquier estudio de ese nivel, debiera poder articularse con un Ciclo de Licenciatura (presencial, semipresencial, a distancia o mixto).

CONCLUSIÓN

Para terminar, creo importante insistir tanto en la necesidad de Educación Permanente como en la de seguir ascendiendo, nivel a nivel y en la medida de lo posible durante toda la vida, con la finalidad de contribuir a la materialización de los altos fines que se tuvieron en la mira cuando se sancionaron los Principios de Manila. Toda actividad está asentada sobre valores, y ese repertorio esclarece y orienta positivamente nuestro quehacer y nos ayuda a realizar nuestro trabajo.

Pero también es necesario que las ofertas educativas en el campo del turismo extiendan sus beneficios hacia territorios menos favorecidos. Cualquier estudio debiera ser abordable desde cualquier punto del país. En un territorio tan vasto como el nuestro, en el que los centros turísticos muchas veces están situados fuera y a gran distancia de las capitales, los principales involucrados en la actividad no disponen ni tiempo ni dinero para trasladarse a estudiar y, finalmente, los cargos gerenciales son ocupados por personas "venidas de afuera", que hacen evidente la discriminación territorial y la desigualdad de oportunidades entre la ciudad y el campo.

Una última reflexión sobre el tema nace del interrogante planteado por muchos jóvenes, acerca de si hay una correlación directa entre los grupos o niveles ocupacionales y las remuneraciones. Los jóvenes se preguntan si vale la pena estudiar más, cuando se tiene en la mira ganar más o conseguir trabajo más rápido.

Sinceramente, no creo que las personas que hoy ganan más en la actividad sean las que más han estudiado. Tampoco creo que las empresas que más ganan sean las que más satisfechos dejan a sus clientes. Pero los nuevos signos de la actividad parecen indicar que las cosas están cambiando. Y para esperar buenas oportunidades, es mejor estar preparados.

NOTAS

1. Clasificación del CIUO-98, Oficina Internacional del Trabajo, Ginebra, 1991, pág. 3 y siguientes.
2. Idem anterior.
3. Idem anterior.
4. Tres o cuatro años de enseñanza post-secundaria.
5. CIUO-98, OIT, Ginebra, 1991, pág. 6.
6. Idem anterior.
7. Idem anterior Pág. 28 y siguientes.
8. Fayos-Solá, Eduardo: *Educación y formación en la Nueva Era del Turismo: La visión de la OMT*, ponencia presentada en la Iª Conferencia Internacional de Profesionales en Turismo: "El Capital Humano en la Industria Turística del siglo XXI". Madrid. 1996.
9. Destacado por el autor.
10. Fayos-Solá: documento citado.
11. Fayos-Solá: documento citado.
12. Ley General de Ordenamiento del Sistema Educativo, sancionada el 3 de octubre de 1990. Citada por Paula Greciet Paredes, en *La formación profesional en hostelería dentro del marco de la reforma del sistema educativo en España*. Documento de la Iª Conferencia....., antes citado.

BIBLIOGRAFÍA

CERI (Centre for educational research and innovation): *La educación recurrente*, Ed. Kapelusz, Buenos Aires, 1977.

LAFOURCADE, Pedro: *Planeamiento, conducción y evaluación en la enseñanza superior*, Ed. Kapelusz, Buenos Aires 1994.

Ministerio de Educación de la Nación: *Documentos sobre la Reforma Educativa* (varios) elaborados entre 1995 y 1998.

OMT: *Educando educadores en turismo*, Madrid, 1995.

OMT: *El capital humano en la industria turística del siglo XXI*, Madrid, 1996

Rojas Soriano, R.: *Formación de Investigadores Educativos*, Plaza y Valdés, México, 1995